

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : PT. STP  
 Alamat : Pinar Kaminfo

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Cell Plan. ....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	P*)	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	P*)
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	1 2 3 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan                      b. Kurang sopan                      c. Sopan                      d. Sangat sopan</p>	1 2 3 4
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak Jelas                      b. Kurang jelas                      c. Jelas                      d. Sangat jelas</p>	1 2 3 4	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Selalu tidak sesuai                      b. Kadang-kadang sesuai                      c. Banyak sesuai                      d. Selalu sesuai</p>	1 2 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab                      b. Kurang bertanggung jawab                      c. Bertanggung jawab                      d. Sangat bertanggung jawab</p>	1 2 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat                      b. Kadang-kadang tepat                      c. Banyak tepatnya                      d. Selalu tepat</p>	1 2 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu                      b. Kurang mampu                      c. Mampu                      d. Sangat mampu</p>	1 2 3 4		

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : Dinas Kominfo Kab Malang  
 Alamat : PT. TELKOMSEL

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Cellplan .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                  b. Kurang sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai                  d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat                  b. Kurang cepat                  c. Cepat  <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</p>	<p>P*)</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah                  b. Kurang mudah  <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah                  d. Sangat mudah</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan                  b. Kurang sopan                  c. Sopan  <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak Jelas                  b. Kurang jelas  <input checked="" type="checkbox"/> c. Jelas                  d. Sangat jelas</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Selalu tidak sesuai                  b. Kadang-kadang sesuai                  c. Banyak sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> d. Selalu sesuai</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab                  b. Kurang bertanggung jawab  <input checked="" type="checkbox"/> c. Bertanggung jawab                  d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat                  b. Kadang-kadang tepat                  c. Banyak tepatnya  <input checked="" type="checkbox"/> d. Selalu tepat</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu                  b. Kurang mampu  <input checked="" type="checkbox"/> c. Mampu                  d. Sangat mampu</p>	<p style="text-align: center;">1 2 3 4</p>		

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : Dinas Kominfo  
 Alamat : Profelindo

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Cek plan .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	P*)	
	1	
	a. Tidak sesuai	2
	b. Kurang sesuai	3
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1	
	2	
	a. Tidak mudah	3
	b. Kurang mudah	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	4
d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	1	
	2	
	a. Tidak Jelas	3
	b. Kurang jelas	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Jelas	4
d. Sangat jelas	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak bertanggung jawab	3
	b. Kurang bertanggung jawab	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Bertanggung jawab	4
d. Sangat bertanggung jawab	4	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak mampu	3
	b. Kurang mampu	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mampu	4
d. Sangat mampu	4	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini	P*)	
	1	
	a. Tidak cepat	2
	b. Kurang cepat	3
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	4
d. Sangat cepat	4	
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	1	
	2	
	a. Tidak sopan	3
	b. Kurang sopan	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan	4
d. Sangat sopan	4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	1	
	2	
	a. Selalu tidak sesuai	3
	b. Kadang-kadang sesuai	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Banyak sesuai	4
d. Selalu sesuai	4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	1	
	2	
	a. Selalu tidak tepat	3
	b. Kadang-kadang tepat	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Banyak tepatnya	4
d. Selalu tepat	4	

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : *Divisi Komunikasi dan Informatika*  
 Alamat : *PT. Indosat*

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *cellular* .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	P*)	
	1	
	a. Tidak sesuai	2
	b. Kurang sesuai	3
	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1	
	2	
	a. Tidak mudah	3
	b. Kurang mudah	4
	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	4
d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	1	
	2	
	a. Tidak Jelas	3
	b. Kurang jelas	4
	<input checked="" type="radio"/> c. Jelas	4
d. Sangat jelas	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak bertanggung jawab	3
	b. Kurang bertanggung jawab	4
	<input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab	4
d. Sangat bertanggung jawab	4	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak mampu	3
	b. Kurang mampu	4
	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	4
d. Sangat mampu	4	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini	P*)	
	1	
	a. Tidak cepat	2
	b. Kurang cepat	3
	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	4
d. Sangat cepat	4	
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	1	
	2	
	a. Tidak sopan	3
	b. Kurang sopan	4
	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan	4
d. Sangat sopan	4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	1	
	2	
	a. Selalu tidak sesuai	3
	b. Kadang-kadang sesuai	4
	<input checked="" type="radio"/> c. Banyak sesuai	4
d. Selalu sesuai	4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	1	
	2	
	a. Selalu tidak tepat	3
	b. Kadang-kadang tepat	4
	<input checked="" type="radio"/> c. Banyak tepatnya	4
d. Selalu tepat	4	

## KUESIONER SURVEI KEPUJUAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : Dinas Kominfo  
 Alamat : Mitra tell

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Cell plan .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                  b. Kurang sesuai                  c. Sesuai                  d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat                  b. Kurang cepat                  c. Cepat                  d. Sangat cepat</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah                  b. Kurang mudah                  c. Mudah                  d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan                  b. Kurang sopan                  c. Sopan                  d. Sangat sopan</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak Jelas                  b. Kurang jelas                  c. Jelas                  d. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Selalu tidak sesuai                  b. Kadang-kadang sesuai                  c. Banyak sesuai                  d. Selalu sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab                  b. Kurang bertanggung jawab                  c. Bertanggung jawab                  d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat                  b. Kadang-kadang tepat                  c. Banyak tepatnya                  d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu                  b. Kurang mampu                  c. Mampu                  d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>		

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : Dinas Kominfo d  
 Alamat : PT. SOLUSINDO PROFIL KREASI PRATAMA

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	P*)
	1
	a. Tidak sesuai 2
	b. Kurang sesuai 3
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai 4
d. Sangat sesuai	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1
	2
	a. Tidak mudah 3
	b. Kurang mudah 4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah
d. Sangat mudah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	1
	2
	a. Tidak Jelas 3
	b. Kurang jelas 4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Jelas
d. Sangat jelas	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1
	2
	a. Tidak bertanggung jawab 3
	b. Kurang bertanggung jawab 4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Bertanggung jawab
d. Sangat bertanggung jawab	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1
	2
	a. Tidak mampu 3
	b. Kurang mampu 4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mampu
d. Sangat mampu	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini	P*)
	1
	a. Tidak cepat 2
	b. Kurang cepat 3
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat 4
d. Sangat cepat	
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	1
	2
	a. Tidak sopan 3
	b. Kurang sopan 4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan
d. Sangat sopan	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	1
	2
	a. Selalu tidak sesuai 3
	b. Kadang-kadang sesuai 4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Banyak sesuai
d. Selalu sesuai	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	1
	2
	a. Selalu tidak tepat 3
	b. Kadang-kadang tepat 4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Banyak tepatnya
d. Selalu tepat	

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : *Unit Kominfo Kabupaten Malang*  
 Alamat : *PT. XL axiata*

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Cellular* .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat  <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah  <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan                      b. Kurang sopan  <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan                      d. Sangat sopan</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak Jelas                      b. Kurang jelas                      c. Jelas  <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Selalu tidak sesuai                      b. Kadang-kadang sesuai                      c. Banyak sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> d. Selalu sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab                      b. Kurang bertanggung jawab                      c. Bertanggung jawab  <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat                      b. Kadang-kadang tepat                      c. Banyak tepatnya  <input checked="" type="checkbox"/> d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu                      b. Kurang mampu                      c. Mampu  <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>		

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 Alamat : PT. H31

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : CELIPLAN.....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                  b. Kurang sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai                  d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat                  b. Kurang cepat  <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat                  d. Sangat cepat</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah                  b. Kurang mudah  <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah                  d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan                  b. Kurang sopan                  c. Sopan  <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak Jelas                  b. Kurang jelas  <input checked="" type="checkbox"/> c. Jelas                  d. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Selalu tidak sesuai                  b. Kadang-kadang sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> c. Banyak sesuai                  d. Selalu sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab                  b. Kurang bertanggung jawab  <input checked="" type="checkbox"/> c. Bertanggung jawab                  d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat                  b. Kadang-kadang tepat                  c. Banyak tepatnya  <input checked="" type="checkbox"/> d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu                  b. Kurang mampu  <input checked="" type="checkbox"/> c. Mampu                  d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>		

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : Dinar Kominfo  
 Alamat : PT. Solusi Tuner Pratama

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : CELL PLAN ..... (sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan                      b. Kurang sopan                      c. Sopan                      d. Sangat sopan</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak Jelas                      b. Kurang jelas                      c. Jelas                      d. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Selalu tidak sesuai                      b. Kadang-kadang sesuai                      c. Banyak sesuai                      d. Selalu sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab                      b. Kurang bertanggung jawab                      c. Bertanggung jawab                      d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat                      b. Kadang-kadang tepat                      c. Banyak tepatnya                      d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu                      b. Kurang mampu                      c. Mampu                      d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>		

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. MLL  
 Alamat : Pt. Indosat

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Celipon .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan                      b. Kurang sopan                      c. Sopan                      d. Sangat sopan</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak Jelas                      b. Kurang jelas                      c. Jelas                      d. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Selalu tidak sesuai                      b. Kadang-kadang sesuai                      c. Banyak sesuainya                      d. Selalu sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab                      b. Kurang bertanggung jawab                      c. Bertanggung jawab                      d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat                      b. Kadang-kadang tepat                      c. Banyak tepatnya                      d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu                      b. Kurang mampu                      c. Mampu                      d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>		

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : DIVAS KOMINFO KAB. MALANG  
 Alamat : PT. PROTELINDO

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : CELLPLAN .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah  <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	<p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak Jelas                      b. Kurang jelas  <input checked="" type="checkbox"/> c. Jelas                      d. Sangat jelas</p>	<p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab                      b. Kurang bertanggung jawab  <input checked="" type="checkbox"/> c. Bertanggung jawab                      d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu                      b. Kurang mampu  <input checked="" type="checkbox"/> c. Mampu                      d. Sangat mampu</p>	<p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat  <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	<p>P*)</p> <p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan                      b. Kurang sopan  <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan                      d. Sangat sopan</p>	<p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Selalu tidak sesuai                      b. Kadang-kadang sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> c. Banyak sesuai                      d. Selalu sesuai</p>	<p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat                      b. Kadang-kadang tepat  <input checked="" type="checkbox"/> c. Banyak tepatnya                      d. Selalu tepat</p>	<p style="text-align: right;">1 2 3 4</p>

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : Dinas Kominfo  
 Alamat : PT Daya mitra

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Cell plan .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan</p> <p>a. Tidak sesuai                      b. Kurang sesuai                      c. Sesuai                      d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat                      d. Sangat cepat</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak sopan                      b. Kurang sopan                      c. Sopan                      d. Sangat sopan</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak Jelas                      b. Kurang jelas                      c. Jelas                      d. Sangat jelas</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <p>a. Selalu tidak sesuai                      b. Kadang-kadang sesuai                      c. Banyak sesuai                      d. Selalu sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab                      b. Kurang bertanggung jawab                      c. Bertanggung jawab                      d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <p>a. Selalu tidak tepat                      b. Kadang-kadang tepat                      c. Banyak tepatnya                      d. Selalu tepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu                      b. Kurang mampu                      c. Mampu                      d. Sangat mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>		

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : *Dinar Kominfo*  
 Alamat : *PT. STP*

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *CELL PLAN* .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	P*)	
	1	
	a. Tidak sesuai	2
	b. Kurang sesuai	3
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1	
	2	
	a. Tidak mudah	3
	b. Kurang mudah	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	4
d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	1	
	2	
	a. Tidak Jelas	3
	b. Kurang jelas	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Jelas	4
d. Sangat jelas	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak bertanggung jawab	3
	b. Kurang bertanggung jawab	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Bertanggung jawab	4
d. Sangat bertanggung jawab	4	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak mampu	3
	b. Kurang mampu	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mampu	4
d. Sangat mampu	4	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini	P*)	
	1	
	a. Tidak cepat	2
	b. Kurang cepat	3
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	4
d. Sangat cepat	4	
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	1	
	2	
	a. Tidak sopan	3
	b. Kurang sopan	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan	4
d. Sangat sopan	4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	1	
	2	
	a. Selalu tidak sesuai	3
	b. Kadang-kadang sesuai	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Banyak sesuai	4
d. Selalu sesuai	4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	1	
	2	
	a. Selalu tidak tepat	3
	b. Kadang-kadang tepat	4
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Banyak tepatnya	4
d. Selalu tepat	4	

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan : *Diskominfo*  
 Alamat : *Jl. Medika timur*

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 Lainnya ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Applen* ..... (sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	P*)	
	1	
	a. Tidak sesuai	2
	b. Kurang sesuai	3
	c. Sesuai	4
d. <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1	
	2	
	a. Tidak mudah	3
	b. Kurang mudah	4
	c. <input checked="" type="radio"/> Mudah	4
d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	1	
	2	
	a. Tidak Jelas	2
	b. Kurang jelas	3
	c. <input checked="" type="radio"/> Jelas	3
d. Sangat jelas	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak bertanggung jawab	2
	b. Kurang bertanggung jawab	3
	c. Bertanggung jawab	3
d. <input checked="" type="radio"/> Sangat bertanggung jawab	4	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak mampu	2
	b. Kurang mampu	3
	c. <input checked="" type="radio"/> Mampu	3
d. Sangat mampu	4	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini	P*)	
	1	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. <input checked="" type="radio"/> Cepat	3
d. Sangat cepat	4	
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	1	
	2	
	a. Tidak sopan	2
	b. Kurang sopan	3
	c. Sopan	3
d. <input checked="" type="radio"/> Sangat sopan	4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	1	
	2	
	a. Selalu tidak sesuai	2
	b. Kadang-kadang sesuai	3
	c. <input checked="" type="radio"/> Banyak sesuai	4
d. Selalu sesuai	4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	1	
	2	
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
d. <input checked="" type="radio"/> Selalu tepat	4	

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Unit Pelayanan

: *kominfo*

Alamat

: *PT TelkomSel*

### PROFIL

Jenis Kelamin

:  L  P

Pendidikan

:  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan

:  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA

Lainnya .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima

: *Cellplan* .....(sebutkan)

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	P*)	
	1	
	a. Tidak sesuai	2
	b. Kurang sesuai	3
	c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1	
	2	
	a. Tidak mudah	3
	b. Kurang mudah	4
	c. Mudah	4
d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	1	
	2	
	a. Tidak Jelas	3
	b. Kurang jelas	4
	c. Jelas	4
d. Sangat jelas	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak bertanggung jawab	3
	b. Kurang bertanggung jawab	4
	c. Bertanggung jawab	4
d. Sangat bertanggung jawab	4	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	
	2	
	a. Tidak mampu	3
	b. Kurang mampu	4
	c. Mampu	4
d. Sangat mampu	4	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini	P*)	
	1	
	a. Tidak cepat	2
	b. Kurang cepat	3
	c. Cepat	4
d. Sangat cepat	4	
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	1	
	2	
	a. Tidak sopan	3
	b. Kurang sopan	4
	c. Sopan	4
d. Sangat sopan	4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	1	
	2	
	a. Selalu tidak sesuai	3
	b. Kadang-kadang sesuai	4
	c. Banyak sesuai	4
d. Selalu sesuai	4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	1	
	2	
	a. Selalu tidak tepat	3
	b. Kadang-kadang tepat	4
	c. Banyak tepatnya	4
d. Selalu tepat	4	